



ДЕТСКИЕ
ДЕРЕВНИ SOS
РОССИЯ

Разбор ошибок и технических проблем в работе фандрайзера

Евгения Левенец

руководитель направления аналитики и
автоматизации бизнес-процессов

Детские деревни SOS Россия



ТЕПЛИЦА
СОЦИАЛЬНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ

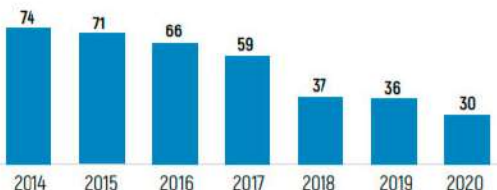


НАЛИЧНЫЕ РОЗНИЧНЫЕ РАСЧЕТЫ

Результаты социологического исследования за 2020 год

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ НАЛИЧНОЙ ОПЛАТЫ

Доля населения, использующего при оплате товаров и услуг преимущественно наличные деньги, % от опрошенных

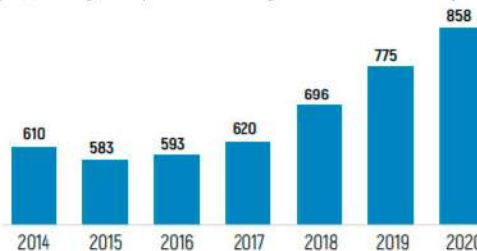


30% опрошенных в 2020 году оплачивали товары и услуги преимущественно наличными деньгами



СУММА РАЗОВОЙ ПОКУПКИ ЗА НАЛИЧНЫЕ

Средняя сумма разовой покупки за наличный расчет, руб.



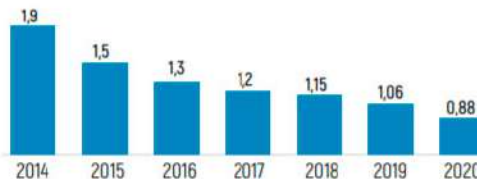
858 руб. средняя сумма разовой покупки, оплачиваемой наличными деньгами (на **83 рубля** больше, чем в 2019 году)

ПРИЧИНЫ ВЫБОРА НАЛИЧНОЙ ОПЛАТЫ

- 25%** наличная оплата привычнее
- 16%** наличные охотнее принимают в торговых точках
- 9%** оплата наличными проще
- 21%** нет возможности рассчитываться безналичным способом
- 12%** расчеты наличными безопаснее
- 9%** опасение технических сбоев
- 19%** наличная оплата помогает контролировать свои расходы
- 11%** оплата наличными быстрее
- 7%** нравится отсчитывать банкноты, держать их в руках
- 10%** получение дохода наличными

КОЛИЧЕСТВО НАЛИЧНЫХ РАСЧЕТОВ

Среднее количество наличных расчетов в день на душу населения, ед.



0,88 ед. среднее количество наличных розничных расчетов, ежедневно совершаемых одним респондентом
Драйвер – рост безналичных розничных платежей



БЕЗНАЛИЧНЫЕ ПЛАТЕЖНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ (БПИ)

Результаты социологического
исследования за 2020 год



ОСНОВНЫЕ ВИДЫ БПИ

74% респондентов используют дебетовую карту – самый популярный инструмент безналичного платежа

ДАЛЕЕ СЛЕДУЮТ:

- **45%** – мобильный и онлайн-банк
- **33%** – интернет-платежи
- **27%** – кредитные карты
- **19%** – переводы со счета мобильного телефона
- **18%** – электронный кошелек

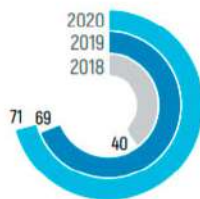


ТЕХНОЛОГИЯ БЕСКОНТАКТНОЙ ОПЛАТЫ

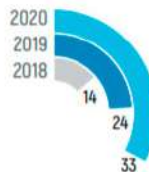


**ДОЛЯ РЕСПОНДЕНТОВ,
ПОЛЬЗУЮЩИХСЯ
БЕСКОНТАКТНОЙ
ОПЛАТОЙ,
% от опрошенных**

Используют бесконтактную банковскую карту



Используют смартфон



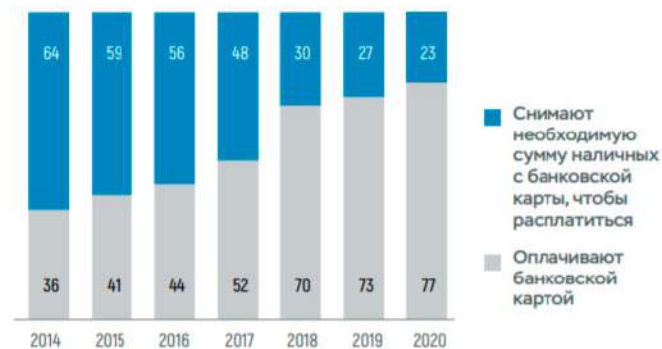
БАНКОВСКИЕ КАРТЫ

90% составила доля держателей банковских карт в 2020 году

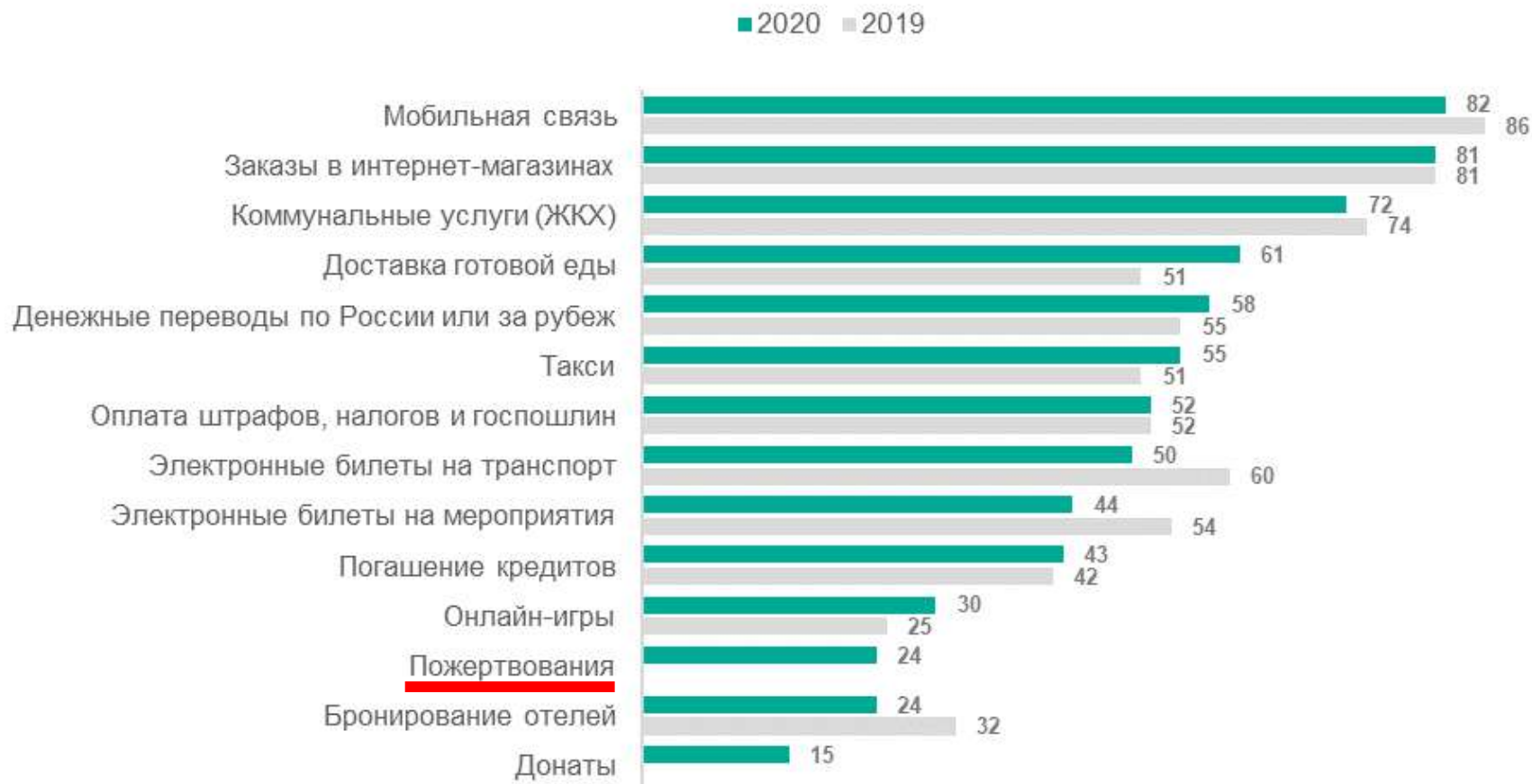
86% опрошенных получают на карточный счет заработную плату, пенсию или другой доход

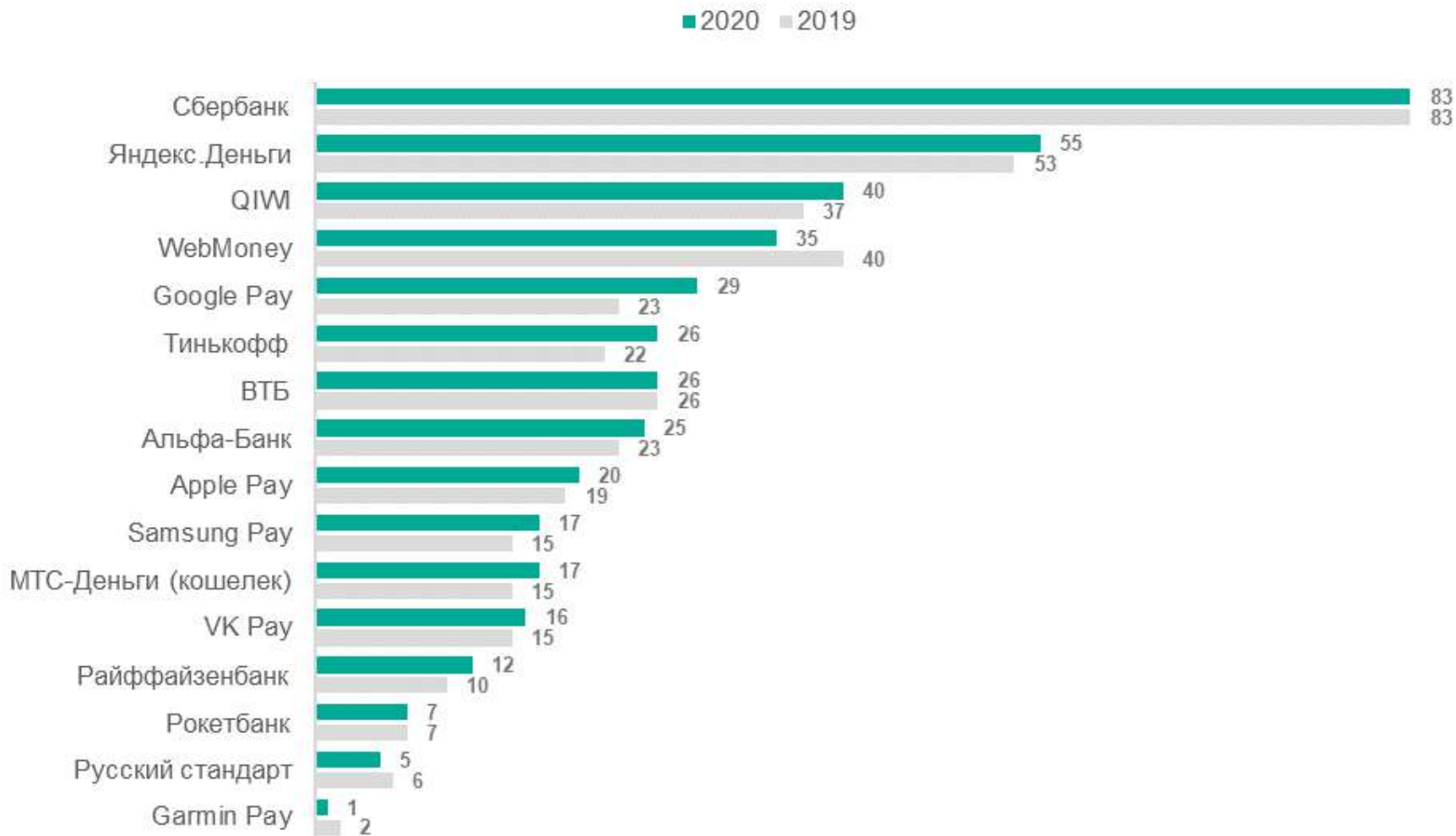


ИСПОЛЬЗОВАНИЕ БАНКОВСКИХ КАРТ, % от опрошенных*



* 100% – количество респондентов, имеющих банковские карты и давших ответ на вопрос об их использовании





* по данным исследовательской компании Mediascope



Маркетинговые:

- Отсутствие у донора карты, электронных денег и т.д.
- Незнакомый инструмент
- Недоверие
- Слишком сложно, непонятно как пользоваться
- Слишком много обязательных данных

Технические:

- Качество интернет соединения
- Неработающий шлюз, запрет браузеров, «неработающий код»
- Ограничения настроек безопасности платежных агрегаторов
- Ограничения банков-эмитентов
- Самые разные проблемы с картами



Платёжная система - совокупность правил, процедур и технической инфраструктуры, обеспечивающих перевод стоимости от одного субъекта экономики другому. Платёжные системы являются одной из ключевых частей современных монетарных систем.

Банк-эмитент - банк, выпускающий в обращение (эмитирующий) денежные знаки или ценные бумаги и платёжно-расчётные документы (банковские карты, чековые книжки).

Эквайринг - приём к оплате платёжных карт в качестве средства оплаты товара, работ, услуг.

Интернет-эквайринг - приём к оплате платёжных карт через Интернет с использованием специально разработанного web-интерфейса, позволяющего провести расчёты в интернет-магазинах и оплатить на специальных электронных платёжных системах различные услуги.

Банк-эквайер (обслуживающий банк) - кредитная организация, организующая точки приема банковских карт (терминалы, банкоматы) и осуществляющая весь комплекс финансовых операций, связанных с выполнением расчетов и платежей по банковским картам в этих точках.

Платежный агрегатор (платежный шлюз) - компания, работающая на рынке электронной коммерции, занимающаяся установлением множественных договоренностей с отдельными платёжными системами и сервис-провайдерами, а также с операторами связи для облегчения процесса организации оплаты товаров потребителями — через Интернет.



Электронные деньги - системы хранения и передачи как традиционных валют, так и негосударственных частных валют.

Мобильный банкинг – сервис, позволяющий управлять средствами клиентов с использованием мобильного терминала, позволяющий оплачивать товары и услуги, а также совершать переводы со своего банковского счета с помощью мобильного телефона. Услуга реализуется либо с помощью SMS команд (SMS-банкинг), либо с помощью специальных приложений для телефонов, использующих Интернет для передачи данных.

Мобильные платежи – это бесконтактные (NFC, QR) и удаленные платежи с использованием платежного приложения, установленного в мобильном устройстве клиента.

- Оплата телефоном в бесконтактном терминале или с помощью QR-кода
- Оплата в Интернете (через приложение)

SMS-агрегатор – является связующим звеном между клиентом (человеком, который хочет продвигать свои услуги через SMS-рассылку) и поставщиками связи (операторами мобильной связи). Другими словами, SMS-агрегатор должен предоставлять клиентам надёжное соединение, обеспечивая при этом законность любых SMS-рассылок.



Какими способами можно собирать деньги?





Принцип работы платежного агрегатора





- Распространение механизма (уровень доверия, частота использования, кол-во людей, использующих его)
- Минимальное время, необходимое для перечисления средств
- Количество совершаемых действий и сложность процесса
- Уровень доверия к механизму
- Распространенность, в том числе и территориальная
- Безопасность проводимых операций и личных данных
- Прозрачность и легкость ведения отчетности
- Возможность получения личной/контактной информации о доноре
- Наличие посредников
- Уровень сервиса и скорость отклика
- Уровень комиссии.



- Возможность приема регулярных (рекуррентных) платежей
- Метод интеграции (хостинговая, direct post, интегрированная).
На чьей стороне происходит инициализация ребиллов
- Возможности личного кабинета
- Существует ли гибкая настройка системы ребиллов (порядок снятия и попыток)
- Наличие автоматических уведомительных писем и сообщений (типы и возможности кастомизации)
- Возможность сообщать о причинах отказа в проведении платежей (код ошибки) и настройки алгоритмов их обработки (например, автоматическая остановка ребиллов при получении ошибки типа Pick-Up Card, expired card и т.п.).
- Возможность передачи достаточного объема данных между НКО и платежной системой - ФИО, мэйл, частичные данные карты (первые и последние цифры номера, название банка, тип карты, expiry date). В том числе для неуспешных (непрошедших) платежей.
- По какой форме заключается договор? Есть ли форма для благ. организаций, возможно ли вносить изменения и как долго занимает согласование.
- Длина цепочки эквайринга (с кем договор? Платежный агрегатор или платежный шлюз?)



Критерии выбора платежной системы

- Возможность импорта данных из личного кабинета (форматы, возможность кастомизации отчетов, передача по API)
- Как выглядит страница/форма оплаты? Можно ли ее кастомизировать? Наличие виджета и подключение его на других сайтах у партнеров?
- Какие платежные механизмы возможно подключить?
- Нужно ли наличие депозита? Удерживаются ли средства и в каком объеме? Есть ли доп. платежи, штрафы за chargeback и т.д.
- Как часто совершается перевод денег на счет? При накоплении какой суммы это происходит?
- Гибкость системы безопасности (система безопасности должна позволять уменьшить настройки до минимума – включая отключение 3DS, прием платежей из точек по всему миру и для карт, выпущенных по миру и т.д.)
- Размер комиссии для благотворительных организаций
- Возможность отправки смс автоматически либо после каждого успешного платежа, либо хотя бы после инитных.
- Наличие кейсов с благотворительными фондами
- Надежность / стабильность. Оперативность техподдержки



1. Платежный оператор/агрегатор
 - Проблемы в самом сервисе
 - Проблемы с настройками вашего аккаунта
2. Проблемы у донора
3. Проблемы на вашей стороне (сайт, CRM и т.д.)
4. Банк-эмитент
5. Банк-эквайер
6. Проблемы во Вселенной...





1. Банк-эквайера / Банк-эмитент

- Format Error
- Suspected Fraud
- Security Violation
- Exceed Withdrawal Frequency
- Unable To Process
- Anti Fraud

2. Системные

- Amount Error
- Bank Not Supported By Switch
- Timeout
- Cannot Reach Network
- System Error

3. Терминальные (идем на реактивацию)

- Refer To Card Issuer
- Invalid Merchant
- Pick Up Card / Pick Up Card Special Conditions
- Invalid Card Number
- Expired Card Pickup
- Lost Card
- Stolen Card
- Expired Card
- Incorrect CVV

4. Нетерминальные (наблюдаем)

- Do Not Honor
- Error
- Invalid Transaction
- No Such Issuer
- Transaction Error
- Restricted Card
- Transaction Not Permitted
- Insufficient Funds



- Понять в чем проблема
- Удержать донора
- Разобраться и решить проблему
- Вернуться к донору и объяснить причину
- Проследить/сопроводить донора к цели
- Поблагодарить и объяснить важность
- Сделать все, чтобы подобная проблема не повторялась

..... NO FAULT CUSTOMER SERVICE





SOURCE	MEDIUM	CAMPAIGN	ID	ПЕРИОДИЧНОСТЬ	СТАТУС	ПОВТОРНО	СПОСОБ ПЛАТЕЖА	ПАРТНЕР
whatsapp_link	(not set)	(not set)	1316992	Ежемесячно	OK	Первый	CloudPayments ApplePay	donate
Facebook_Mobile_Feed	cpa	2021-036_wm28 _Allworld_General_story_Milana	1316989	Единовременно	OK		CloudPayments	
Facebook_Mobile_Feed	cpa	2021-036_wm28 _Allworld_General_story_Milana	1316987	Единовременно			CloudPayments	milana
tm	(not set)	1june						
operator	email	react						
savekids	(not set)	lp_link						
operator	email	react						
google	organic	(not set)						
getresponse	Волшебная сила искусства, или как красота вернула Леночке отца	IFR: День отца - Все другие						
sms	sms	reactnew	1316878	Ежемесячно	OK	Первый	CloudPayments	donate
instagram.com	referral	(not set)	1316877	Единовременно	OK		CloudPayments	irina_story
(direct)	(none)	(not set)	1316876	Единовременно	OK		CloudPayments ApplePay	





ДЕТСКИЕ
ДЕРЕВНИ SOS
РОССИЯ

Спасибо за внимание!



Евгения Левенец

руководитель направления аналитики
и автоматизации бизнес-процессов

Детские деревни SOS

evgenia.levenec@sos-dd.org

+7(926)172-48-63

